În conformitate cu prevederile:

art. 70 din  Legea Administraţiei publice locale, nr. 69/1991;

art. 1 şi art. 27 din  Legea contabilităţii, nr. 82/1991;

art. 110 din  Legea privind societăţile comerciale, nr. 31/1991.

# R.A.J.A.C. IAŞI

prezintă

# RAPORTUL DE GESTIUNE

privind activitatea desfăşurată în anul 2002

**CUPRINS**

**La prezentul Raport de gestiune sînt anexate:**

- Bilanţul contabil, la 31.12.2002;
- Contul de profit şi pierdere;
- Proiectul Bugetului de Venituri şi Cheltuieli pentru anul 2003.

**Prezentul Raport priveşte activitatea desfăşurată în:**

- municipiul Iaşi;
- oraşele Hîrlău şi Tîrgu Frumos;
- comunele Podu Iloaie, Belceşti, Răducăneni, Vlădeni şi Ţibăneşti.

**Serviciile prestate de Regie:**

- alimentarea cu apă potabilă a populaţiei şi agenţilor economici;
- alimentarea cu apă industrială a agenţilor economici;
- preluarea şi evacuarea apelor uzate de la populaţie şi agenţi economici;
- epurarea apelor uzate.

# REGIA AUTONOMA DE APĂ-CANAL IAŞI

Conducerea regiei la 31 decembrie 2002:

## CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE:

**Preşedinte:**

**ec. ing. Gheorghe Nichita – Manager al R.A.J.A.C. Iaşi**

**Membri:**

1. ec. Mariana Chirilă – Director economic al R.A.J.A.C. Iaşi
2. ing. Victor Davideanu – Şef filială SC AQUAPROIECT SA
3. ec. Margareta Achiţei – Consilier marketing SC AQUAMOLD Tr. S.R.L.
4. jr. Vasile Simion – Consilier judeţean Iaşi
5. ec. Corneliu Rusu-Banu – Director general SC Agromec Holboca
6. ec. Gheorghe Lazăr – Director general-adjunct D.F.P.C.F.S.
7. ing. Constantin Neculau – administrator SC Contin S.R.L.
8. ing. Andrei Trofor – inspector Primăria Iaşi

**Secretar:**

ec. Nicolae Fîntînaru - Şef Serviciu Resurse umane al R.A.J.A.C.. Iaşi

## COMITETUL DIRECTOR:

**Preşedinte:**

**ec. ing. Gheorghe Nichita - Manager al R.A.J.A.C. Iaşi**

**Membri:**

1. ing. Ioan Toma – Director tehnic al R.A.J.A.C. Iaşi
2. ec. Mariana Chirilă – Director economic al R.A.J.A.C. Iaşi
3. ing. Neculai Luca – Director de producţie al R.A.J.A.C. Iaşi

**Secretar:**

ec. Nicolae Fîntînaru – Şef Serviciu Resurse umane al R.A.J.A.C. Iaşi

# 1. MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL



Calitate ! Acesta este scopul nostru !

Ne bazăm pe respectarea tradiţiilor,

promovînd în acelaşi timp valorile civilizaţiei moderne.

Este ecuaţia simplă a respectului faţă de om, faţă de mediul înconjurător.

Pe noi ne interesează ziua de mîine!

# 2. MISIUNEA R.A.J.A.C. IAŞI:

**Furnizarea continuă şi în mod eficient a unor servicii de calitate, tuturor clienţilor!**

**Obiective:**



Alimentarea cu apă potabilă şi industrială a tuturor clienţilor, în regim continuu (24 ore/24 ore), la nivelul de calitate corespunzător standardelor europene şi la preţuri accesibile.



Colectarea tuturor apelor uzate prin reţeaua de canalizare, epurarea acestora şi tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor europene de calitate.



Dezvoltarea activităţilor de proiectare, lucrări tehnico-edilitare, contorizare şi consulting.



Extinderea regională a serviciilor furnizate de companie.



Dezvoltarea resurselor umane.



Obţinerea unei marje optimale de profit, care să permită dezvoltarea în continuare a activităţilor, rambursarea creditelor şi stimularea personalului.



Reorientarea către clienţi a activităţilor companiei, implicînd informarea, transparenţa, cointeresarea, educarea acestora.

# 3. PREZENTARE GENERALĂ

## Mediul economico-social

**Judeţul Iaşi**

**Suprafaţa:** 5.475,60 km$^2$

**Populaţie:** 828.476 locuitori

**Densitate:** 151,3 locuitori/km$^2$

**Populaţie activă:** 342.600 locuitori

**Populaţie urbană:** 4 oraşe: Iaşi (351.728 locuitori; 37,7 km$^2$), Paşcani, Hîrlău, Tg. Frumos))

**Calitatea vieţii:**

**PIB:** 1.770$/locuitor

**Venit mediu lunar:** 98$/loc

**Infrastructura:**

**Aeroportul Iaşi**

**şosele:** 2.370 km, din care 347 km drumuri naţionale

**Căi ferate:** 292 km, din care 135 km electrificate

## Profilul Regiei

Regia Autonomă de Apă-Canal Iaşi are ca obiect de activitate alimentarea cu apă potabilă şi industrială, canalizarea şi epurarea apelor uzate în municipiul Iaşi, oraşele Tîrgu Frumos, Hîrlău, precum şi într-un număr de 5 centre comunale: Podu Iloaie, Răducăneni, Belceşti, Ţibăneşti şi Vlădeni, punîndu-se în slujba a peste 550.000 locuitori şi 2.500 agenţi economici.

## Obiectul de activitate al R.A.J.A.C. Iaşi constă în:

- captarea, aducţiunea, tratarea, înmagazinarea şi distribuţia apei potabile şi industriale către populaţie, agenţi economici şi unităţi social-culturale;
- colectarea, prin intermediul reţelelor de canalizare a apelor uzate şi meteorice;
- tratarea apelor uzate.

**Regia realizează un efort continuu pentru a garanta alimentarea permanentă cu apă, precum şi creşterea standardului de calitate a acesteia. Capacităţile pe care le administrează Regia sînt:**

- apă potabilă şi industrială: 5.485 l/s
- reţele de aducţiune şi distribuţie: 1.059 km
- tancuri de stocare: 105.000 m$^3$
- epurare mecanică şi biologică a apelor uzate, menajere şi industriale: 4.570l/s

## Activităţi complementare

- Proiectarea în regie proprie
- Consulting
- Întreţinerea şi repararea utilajelor de intervenţie şi transport
- Montări contoare în apartamente

# 4. UN DRUM ÎN ASCENSIUNE: 1996 - 2003

## SITUAŢIE INIŢIALĂ:

- În judeţul Iaşi apa se furniza cu intermitenţă (municipiile Iaşi şi Paşcani, oraşele Tîrgu Frumos, Hîrlău şi Podu Iloaie, comunele Răducăneni, Vlădeni, Ţibăneşti şi Belceşti ).
- captarea, aducţiunea, tratarea, înmagazinarea şi distribuţia apei potabile şi industriale către populaţie, agenţi economici şi unităţi social-culturale;

**Apa furnizată nu întrunea condiţiile de calitate prevăzute în STAS-uri.**

- Aria de acoperire cu reţele de canalizare era redusă.
- Epurarea deficitară  a apelor uzate colectate a condus la un grad ridicat de poluare a rîului Prut.
- Echipamentele de exploatare erau energofage, uzate fizic şi moral.
- Conductele au fost menţinute în serviciu peste durata normală de exploatare.
- Gradul de pregătire a personalului era precar.
- Firma dispunea de o imagine negativă.

## REALIZĂRI:

- Furnizarea apei potabile 24 de ore din 24 (interconectarea surselor principale, reducerea considerabilă a pierderilor).
- Ameliorarea calităţii apei furnizate (îmbunătăţirea tehnologiei de tratare, prelevări regulate de probe din reţea, laboratoare de analiză la fiecare staţie de tratare).
- Realizarea a 32 de km de conducte de alimentare cu apă şi a 14 km de conducte de canalizare.
- Diminuarea poluării rîului Prut, prin modernizarea unei capacităţi de epurare a apelor uzate de 1.800 l/s, cu utilaje şi tehnologie Mannesmann - Germania şi efectuarea

demersurilor necesare pentru continuarea modernizării staţiei de epurare a municipiului Iaşi, pînă la o capacitate de 4.200 l/s, cu fonduri ISPA.

 Dotarea activităţilor cu echipamente moderne, în conformitate cu standardele Uniunii Europene, în valoare totală de 3.200.000 USD.

 Eficientizarea managementului resurselor umane (program permanent de training al personalului, consultanţă acordată de specialişti, întinerirea personalului).

 Reorientarea către clienţi a activităţilor companiei, implicînd transparenţa, co-interesarea, informarea şi educarea clienţilor (înfiinţarea unui birou de Relaţii cu Publicul, a compartimentului Strategie şi elaborarea unei strategii complexe pentru îmbunătăţirea "imaginii de firmei").

## STRATEGII FOLOSITE

 **Management modern**

 Demersuri susţinute pentru obţinerea surselor de finanţare şi realizarea investiţiilor în perioada 1996 - 2002:

| | | |
|---|---|---|
| credit B.E.R.D. | | 7.493.000 USD |
| credit KfW-Germania: | 20.615.036 DM | 10.850.000 USD |
| buget | | 18.900.000 USD |
| surse proprii | | 11.477.000 USD |

 **Obţinerea de GRANT-uri:**

| | | |
|---|---|---|
| CODIFOR - NAN.C.I.E. (Franţa) | 600.000 FF | 120.000 USD |
| PHARE - Programul Progres: | 26.000 EURO | 28.000 USD |
| USAID - programul ECOLINKS | | 50.000 USD |
| ISPA | | 38.533.500 Euro |

**Întocmirea programului de investiţii pentru perioada 2002 - 2007 prevede finanţare din partea *Uniunii Europene* (prin programul ISPA) şi cofinanţare *B.E.R.D.* pentru proiecte cu o valoare totala de 52.000.000 EURO.**

**SCOPUL** îl reprezintă realizarea a trei proiecte de infrastructură a alimentării cu apă şi canalizării în municipiul Iaşi, care vor fi finanţate de către Uniunea Europeană prin programul ISPA.

# 5. ASPECTE TEHNICE

**Caracteristica fundamentală a restructurării activităţii în plan tehnic a constituit-o realizarea manualului calităţii şi a procedurilor de lucru pentru fiecare unitate structurală, în următorul context:**

R.A.J.A.C. Iaşi a realizat acţiunea de implementare a normelor din standardul ISO 9000-2000 în vederea certificării unui sistem de calitate. Compartimentul AQ/CQ, special creat în acest scop a finalizat conceperea pachetelor de proceduri şi instrucţiuni de lucru, a manualului calităţii, astfel încît perspectiva certificării după standardul internaţional de calitate în cursul lunii martie 2003 o putem aprecia ca pe o certitudine.

Anul 2003 va reprezenta anul punerii în funcţiune la toţi parametrii a sistemului informatic integrat, operaţiune aflată în stadiu final, de natură să revoluţioneze sistemul de monitorizare a informaţiei, în timp real, cu implicare directă asupra managementului regiei. Funcţionarea unui asemenea sistem se găseşte relaţie interdependentă cu existenţa unei descrieri riguroase a sistemului general de proceduri specific unităţii. Mai mult, etapa de implementare a sistemului informatic integrat va reprezenta un factor de presiune privind încadrarea în termene şi criterii de rigoare.

Încă de la captarea apei şi pînă la distribuţia ei către clienţi, noi controlăm fiecare stadiu de producţie, dorinţa fiind furnizarea continuă şi în mod eficient a unor servicii de calitate tuturor clienţilor.

**În centrul interesului nostru stă în permanenţă clientul.**

Realizările şi problemele cu care s-a confruntat R.A.J.A.C. Iaşi în anul 2002 ne permit să apreciem, în sinteză, că traversăm o perioadă dificilă. Astfel, atît **realizările**, cît şi **disfuncţionalităţile** pot fi evidenţiate pe funcţii:

Dintre lucrările importante executate în cursul perioadei de raportare menţionăm:

**Exploatare apă**

- racordarea la aducţiunea Timişeşti-Iaşi a sistemelor de alimentare cu apă realizate în comunele Săbăoani, Tămăşeni (jud. Neamţ), Butea, Valea Oilor (Bălţaţi) şi Valea Lupului (jud. Iaşi);
- racordarea la sistemele locale de alimentare cu apă aflate în exploatarea R.A.J.A.C. Iaşi a localităţilor:
    - Cepleniţa şi Scobiţi la sistemul Hîrlău;
    - Coarnele Caprei şi Focuri la sistemul Belceşti;
    - Aroneanu la sistemul de alimentare cu apă a municipiului Iaşi;
- practicarea unui management tehnic orientat spre performanţe (reducerea consumurilor energetice prin folosirea cu precădere a instalaţiilor în afara orelor de vîrf, identificarea unor modalităţi alternative de tratare etc.);
- inventarierea branşamentelor pentru completarea planurilor cadastrale GIS;
- diminuarea pierderilor din reţeaua de distribuţie prin:
    - sectorizarea reţelei de distribuţie;
    - verificarea pierderilor ascunse (canale, canale telefonice, canale termice, drumuri);
    - verificarea şi remedierea pierderilor din căminele de apometru şi căminele de vane;
    - reparaţii capitale la instalaţiile tehnologice;
    - inventarierea branşamentelor la agenţii economici şi consumatorii casnici;
    - depistarea consumatorilor frauduloşi.
- înlocuirea a peste 4,8 km de conducte şi branşamente cu avarii repetate, care determinau costuri de întreţinere ridicate, pierderi de apă şi disconfort clienţilor prin întreruperea repetată a furnizării serviciilor;

- realizarea a peste 500.000 de analize necesare monitorizării permanente a calităţii apei furnizate;
- remedierea a peste 5.200 pierderi în reţelele de distribuţie şi aducţiune (95 % din total) într-o interval de timp mai mic de 48 de ore;
- înlocuirea prizelor de pămînt din zona puţurilor Verşeni şi Zvoroneşti (45 puţuri).

**Exploatare canal**

- curăţarea a peste 6.500 guri de scurgere şi 7.200 cămine de vizitare;
- efectuarea a peste 5.270 de intervenţii pentru desfundarea tronsoanelor de canalizare;
- decolmatarea a peste 950 km de colectoare şi reţele de canalizare;
- repararea sau înlocuirea unui număr de peste 300 de capace de canalizare şi a peste 150 de guri de scurgere pentru preluarea apelor meteorice;
- remedierea a peste 200 de avarii importante în reţelele de canalizare, în urma cărora au fost înlocuiţi peste 1.900 ml de reţea de canalizare;
- înlocuirea a 0,400 km colector de canalizare la refularea cheson ape uzate Tomeşti;
- modernizarea instalaţiilor de pompare la chesoanele Tomeşti şi Lunca Cetăţuii;
- asigurarea de asistenţă tehnică şi recepţionarea reţelelor de canalizare realizate de Primăria Iaşi în diferite zone ale municipiului (peste 20 km);
- monitorizarea permanentă a calităţii apelor uzate deversate de către clienţi în reţeaua publică de canalizare; acest lucru permite obţinerea unor parametri optimi de calitate ai apei deversate în emisar, menţinerea cheltuielilor de exploatare în limite normale, optimizarea funcţionării instalaţiilor şi evitarea poluărilor accidentale;
- protejarea mediului înconjurător prin efectuarea de lucrări în zona Staţiei de Epurare Iaşi:
    - realizarea lucrărilor şi punerea în funcţiune a canalului de evacuare a apelor epurate în emisar (rîul Bahlui) – aproximativ 150 m;

- o devierea traseelor de fibră optică pentru realizarea coordonării automatizate a laboratorului pentru treapta biologică;
- o punerea în funcţiune a instalaţiilor de alimentare cu gaze naturale şi a centralei termice;
- o modernizarea şi dotarea cu aparatură performantă a laboratorului staţiei de epurare;
- o modernizarea sistemului de răcire a turbosuflantelor;
- o înlocuirea a peste 25 prize de pămînt la instalaţiile electrice;
- o realizarea lucrărilor pregătitoare la linia a II-a şi la linia nămolului, în vederea inspectării staţiei de către potenţialii participanţi la licitaţia pentru programul ISPA;
- o înlocuirea a peste 700 m de conducte de transport a nămolului în batalele de la Tomeşti.

**Problemele** care impietează asupra desfăşurării normale a activităţii sunt:

- o **Exploatare apă**

- existenţa unui număr ridicat de avarii în reţelele de distribuţie apă industrială şi potabilă, cauzate de vechimea mare a acestora (80 % din reţea are perioada de viaţă depăşită);
- lipsa unui sistem integrat de monitorizare cantitativă şi calitativă a reţelei de distribuţie;
- încadrarea cu greutate în parametrii de potabilitate stabiliţi prin noile normative de calitate a apei potabile (Legea 458/08.07.2002 privind calitatea apei potabile);
- întreruperea frecventă a alimentării cu energie electrică a captărilor din zonele Timişeşti şi Verşeni (reţea aeriană de alimentare aflată în exploatarea Electrica S.A. Neamţ);
- colmatarea frecventă a prizei de captare din rîul Moldova pentru staţia de tratare Timişeşti;

- neasigurarea în întregime a zonelor de protecţie cu regim sever de la sursa Timişeşti, din cauza emiterii de titluri de proprietate pe aceste terenuri;
- grad avansat de uzură şi, implicit randamente scăzute, la staţiile de pompare Mijlociu, Aurora, Păcurari, Chiriţa, Ion Creangă şi Călăraşi.

  - **Exploatare canal**

- nerespectarea de către un număr mare de clienţi (în special agenţi economici) a legislaţiei şi normativelor privind deversarea în reţelele de canalizare a unor ape uzate care să se încadreze în parametrii stabiliţi prin NTPA 002/97. Depăşirea frecventă a acestor limite a determinat o creştere a costurilor de exploatare, în special din cauza apariţiei unui consum suplimentar de energie electrică, de oxigen din suflante şi de reactivi de laborator (ex. S. C. „Antibiotice” S. A., S. C. „CET” S. A., S. C. „Unirea” S. A., unităţi ale industriei alimentare);
- scurgerile de pe versanţi, care au un impact major asupra funcţionării reţelelor de canalizare în perioadele cu precipitaţii abundente (ex. zona Manta Roşie, Toma Cozma, Nicolina etc.);
- colmatarea frecventă a unor colectoare din zonele joase ale oraşului (ex. Pod Sf. Ioan, Bd. N. Iorga, Tudor Vladimirescu);
- lipsa fondurilor pentru realizarea de noi reţele de canalizare în zonele periferice ale Iaşului (ex. Păcureţ, Ţicău, Manta Roşie, Moldovei, Adunaţi etc.);
- insuficienţa numărului de autocurăţitoare din dotare, în vederea soluţionării imediate şi eficiente a „blocajelor” apărute în sistemul de canalizare;
- sustragerea, în continuare, a unui număr important de armături din reţeaua de canalizare (capace, grătare pentru gurile de scurgere a apei pluviale), în pofida intervenţiilor făcute de către conducerea regiei către factorii responsabili cu paza acestora (Poliţie, Primărie, Gardieni Publici);
- depozitarea nămolului în batalele situate în zona Tomeşti, fapt ce determină un impact negativ asupra factorilor de mediu din zonă.

# 6. ASPECTE COMERCIALE

Principalele acţiuni desfăşurate în 2002 pentru îmbunătăţirea activităţilor de tip comercial au fost:

- negocierea contractului cu R. A. Termoficare privind facturarea serviciilor de alimentare cu apă rece pentru prepararea apei calde menajere. Semnarea acestui contract este imperativă, deoarece în prezent se încalcă prevederile Regulamentului aprobat prin Hotărîrea 28/28.03.2000 a Consiliului Judeţean Iaşi şi nu se poate face reactualizarea contractelor cu asociaţiile de proprietari/locatari şi agenţii economici de la parter de bloc, acţiune întîrziată, ce se preconizează a fi încheiată în cursul anului 2003;
- dezvoltarea unor acţiuni de parteneriat cu asociaţiile de proprietari/locatari, pentru efectuarea demersurilor necesare reglementării situaţiilor în care apar diferenţe între înregistrările contoarelor generale de la nivelul blocurilor şi suma contoarelor secundare montate în apartamente; deplasarea în teren a unor echipe de specialişti din cadrul regiei, constatarea cauzelor şi întocmirea de procese verbale cu reprezentanţii asociaţiilor reprezintă primele acţiuni care pot fi întreprinse pentru reglementarea acestor situaţii;
- remodelarea structurală a sistemului de relaţii cu publicul;
- remodelarea tuturor contractelor încheiate cu clienţii, în spiritul Legii 193/6.11.2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianţi şi consumatori;
- reducerea gradului de neîncasare a producţiei pînă la un procent de 30%, la toate categoriile de clienţi. În acest sens, este necesară continuarea acţiunii de somare, încheiere de angajamente de plată şi sistarea furnizării apei pentru clienţii cu debite mai mari de 3 luni. Avînd în vedere implicaţiile ce pot apărea datorită sistării furnizării apei la spitale şi a debitelor şi penalităţilor acumulate de către acestea în cursul anului 2000, este necesară întocmirea de urgenţă de dosare de acţionare în judecată ca singură modalitate de recuperare a datoriilor;
- redimensionarea contoarelor montate pe ramurile de distribuţie a apei reci din punctele termice (centrale termice) şi finalizarea contorizării tuturor ramurilor de apă rece aferente acestora;
- aprovizionarea ritmică cu piese de schimb necesare reparării contoarelor de diferite tipuri şi dimensiuni, astfel încît să se menţină un grad minim de funcţionare a acestora de 90%;

- procurarea de cataloage şi cărţi tehnice pentru toate tipurile de apometre aflate în exploatare.

**Situaţia evoluţiei producţiei fizice pe total regie**

| An | Total producţie fizică facturată – mc- | Diminuare cantitativă a producţiei raportată la anul 1997 -mc- | Diminuare procentuală raportată la anul 1997 % | Diminuare cantitativă anuală a producţiei -mc- | Diminuare procentuală anuală % |
|---|---|---|---|---|---|
| 1997 | 79.252.383 | - | - | - | - |
| 1998 | 73.827.813 | -5.424.570 | -8,7% | -5.424.570 | -8,7% |
| 1999 | 56.832.478 | -22.419.905 | -28,2% | -16.995.335 | -23% |
| 2000 | 40.452.464 | -38.799.919 | -48,9% | -16.380.014 | -28,8% |
| 2001 | 33.065.546 | -46.186.837 | -58,3% | -7.386.918 | -18,2% |
| 2002 | 30.046.989 | -49.205.394 | -62,1% | -3.018.557 | -9,07 % |

| | Total nr. de abonaţi | Contorizat la 31.12.2002 | Grad de contorizare 31.12.2002 | Rest de realizat | Grad de contorizare propus 31.12.2003 |
|---|---|---|---|---|---|
| Asociaţii loc/propr | 3527 | 3527 | 100,0% | 0 | 100% |
| Agenţi economici | 3479 | 3405 | 97,8% | 74 | 100% |
| Abonaţi casnici | 11616 | 10436 | 89,8% | 1180 | 100% |
| TOTAL | 18622 | 17368 | 93,2% | 1254 | 100% |

# 7. ASPECTE ECONOMICO-FINANCIARE

## Rezultate financiare (previzionat la 31 decembrie 2002)

| | |
|---|---|
| **Venituri totale** | **512.821.048.368 lei** |
| din care: | |
| Venituri din exploatare | 423.267.621.414 lei |
| Venituri financiare | 41.265.807.397 lei |
| Venituri excepţionale | 48.287.619.557 lei |
| **Cheltuieli totale** | **425.281.863.733 lei** |
| din care: | |
| Cheltuieli pentru exploatare | 352.024.707.744 lei |
| Cheltuieli financiare | 72.043.566.615 lei |
| Cheltuieli excepţionale | 1.213.589.373 lei |

# 8. INVESTIŢII

Politica R.A.J.A.C. în domeniul investiţiilor este directă subordonată misiunii firmei (furnizare continuă şi în mod eficient a unor servicii de calitate, tuturor clienţilor) şi obiectivelor acesteia, şi se axează pe următoarele coordonate:

- dezvoltare intensivă;
- orizont de dezvoltare extensiv.

Obiectivul pe termen mediu îl reprezintă constituirea unei infrastructuri caracterizată prin:

- calitate

  şi

- durabilitate.

Realizarea obiectivelor strategice ale R.A.J.A.C. Iaşi se găseşte într-o relaţie de dependenţă cu evoluţia performanţelor tehnice, care, la rîndul lor, se află în interconexiune cu programul investiţional. Astfel, abordarea planului de investiţii va reflecta, implicit, acest sistem relaţional.

### Investiţii din surse proprii

În anul 2002, RAJAC Iaşi prelimină realizarea unui volum de investiţii de 71,0 miliarde lei (80 % din programatul de 89 miliarde lei - inclusiv TVA), avînd ca sursă de finanţare **resursele proprii**.

Pe tipuri de lucrări, situaţia se prezintă astfel:

- Lucrări în continuare 14,8 mld. lei
- Lucrări noi 32,3 mld. lei
- Alte cheltuieli de investiţii (plăţi proiecte, dotări) 23,9 mld. lei

**Punerile în funcţiune** însumează **88.334,5 milioane lei**, cele mai importante fiind:

- realizarea conductei de aducţiune Mirosloveşti - Strunga - 32.376 ml;
- refacerea canalului de evacuare de la treapta biologică din Staţia de Epurare Iaşi
- realizarea a 5.023 ml reţele de apă noi şi înlocuiri de conducte uzate;
- implementarea sistemului informatic integrat;
- înlocuirea conductei de refulare Tomeşti – Staţia de epurare - CTZ;
- înlocuirea cablului de 20 KV de la Staţia Iaşi Sud – SRA Staţia de epurare;
- modernizare Bazei de Producţie a R.A.J.A.C. Iaşi;
- finalizarea branşamentului de gaze naturale la Staţia de epurare Iaşi;
- dotări cu utilaje independente (18.500.000 mii lei).

În cursul anului 2002 s-au demarat lucrările de consolidare la sediul administrativ al R.A.J.A.C. Iaşi (din strada M. Costăchescu, nr. 6), lucrări care vor continua pînă la finele anului 2004,

De asemenea, s-au elaborat „Studiul de fezabilitate” şi „Proiectul tehnic” pentru obiectivul de investiţii ”Consolidare, modernizare şi reparaţii capitale la stadionul Emil Alexandrescu din Iaşi”, obiectiv preluat în administrare în cursul anului 2002 de la Primăria municipiului Iaşi. S-a început şi execuţia unor lucrări de reparaţii capitale în cadrul acestui obiectiv, absolut necesare desfăşurării în condiţii minime a competiţiilor din perioada 2002 – 2003 (Urgenţa I).

Principalele **obiective în curs de execuţie** din fonduri proprii pentru anul 2003 sunt:

- modernizarea reţelei de distribuţie şi contorizarea la nivel de scară în zona C.U.G. din oraşul Iaşi;
- realizarea de conducte de distribuţie a apei potabile în zona străzilor Barbu Lăutaru – Trecătoarea Doamnei şi a străzii Simion Bărnuţiu;
- înlocuirea conductelor de apă potabilă din B-dul Poitiers şi strada Fîntînilor;

- extinderea reţelei de apă potabilă din strada Cicoarei;
- realizarea reţelelor de apă potabilă din oraşul Tg. Frumos (strada 22 Decembrie, strada Serelor, strada Viilor)

### Investiţii din surse externe

În cadrul programului I.S.P.A., R.A.J.A.C. Iaşi beneficiază de un credit nerambursabil de la Comunitatea Europeană în valoare de 38.500.000 EURO, contractînd şi un împrumut de la B.E.R.D. în valoare de 13.200.000 EURO, pentru cofinanţarea următoarelor obiective de investiţii:

- Retehnologizarea şi modernizarea staţiei de epurare a  apelor uzate Iaşi, linia a II – a şi liniei nămolului - cu o valoare estimata de 30.155.500 EUR
- Reabilitarea staţiei de tratare a apei potabile Chiriţa - cu o valoare estimată de 12.844.500 EURO
- Retehnologizarea şi automatizarea staţiilor de pompare Păcurari, Aurora, Mijlociu - cu o valoare estimată de 5.378.000 EURO
- Asistenţă tehnică - cu o valoare estimată de 3.000.000 EURO

Datorita activităţii desfăşurate în anii precedenţi, anul 2002 a devenit un an plin de realizări şi evenimente importante. S-au semnat 3 din cele 4 contracte ale programului ISPA (Asistenţa Tehnică, Modernizarea staţiei de tratare Chiriţa, Modernizarea staţiilor de pompare Păcurari, Aurora, Mijlociu), documentaţia de licitaţie pentru cel de al patrulea contract “Modernizarea Staţiei de Epurare” fiind în curs de aprobare la Delegaţia Comisiei Europene. De asemenea, s-au făcut primele plăti (însumînd 1,952 mil. EURO), atît din grant-ul acordat de UE, cît şi din împrumutul BERD şi s-a demarat execuţia efectiva la contractul nr. 2 - Modernizarea staţiei de tratare Chiriţa.

Pe parcursului anului 2002 s-au ţinut ambele Comitete de Monitorizare semestriale (aprilie şi octombrie), la care au participat reprezentanţii ai UE Bruxelles, DCE Bucuresti, Ministerului Integrării Europene, Minierului Finanţelor Publice, BERD etc. şi au avut loc alte 8 comitete de monitorizare lunara a programului I.S.P.A..

Membrii PIU din cadrul RAJAC au participat pe parcursul anului 2002 la 4 seminarii cu tematica specifica investiţiilor externe (contracte FIDIC, împrumuturi de la Instituţii Financiare

Internaţionale etc.) şi a avut loc şi o instruire în cadrul serviciului, susţinută de seful echipei de consultanţă - Roger Burns.

**Contractul 1 – Modernizarea staţiei de epurare Iaşi**

Documentaţia de licitaţie a fost întocmită respectînd normele UE, manualul DIS. Acest manual a fost modificat şi actualizat şi s-a impus modificarea şi actualizarea documentaţiei de licitaţie pentru acest obiectiv. PIU a realizat acest lucru şi împreună cu asistenta tehnica a actualizat şi modificat documentaţia de licitaţie. Aceasta a fost înaintată spre aprobare către CFCU la sfîrşitul lunii octombrie, a fost aprobata şi în acest moment se afla la DCE spre aprobare. Estimam ca în a doua jumătate a anului viitor sa semnam contractul de execuţie de lucrări pentru acest ultim obiectiv.

**Contractul 2 – Modernizarea Staţiei de Tratare Chiriţa**

Dosarul de licitaţie a fost aprobat de BERD la sfîrşitul anului 2001. S-a publicat pe site-ul BERD anunţul de licitaţie şi incepînd cu luna ianuarie s-a vîndut documentaţia. Deschiderea ofertelor a fost programata pentru 15 martie, dar datorita solicitărilor ofertanţilor, termenul a fost prelungit pînă la 23 aprilie. Raportul de evaluare a fost înaintat BERD în data de 10 iulie şi a fost aprobat în data de 15 iulie. Contractul de lucrări a fost semnat în data de 15 August, cu firma cîştigătoare VA TECH WABAG Germania, pentru o suma de 8,376 mil EURO (fara TVA). Contractorul a demarat execuţia proiectului, fiind aprobate pînă în acest moment metodele de lucru, organizarea de şantier, asigurările personalului şi echipamentului, programul de lucru, planul de asigurare a calităţii şi programul de protecţia muncii şi sănătate. De asemenea, s-a făcut plata avansului de către B.E.R.D..

**Contractul 3 – Modernizare Staţii de Pompare Păcurari, Aurora, Mijlociu.**

Documentaţia de licitaţie pentru acest obiectiv a fost modificată şi actualizata de PIU după noul manual PRAG (Practical Guide). Documentaţia de licitaţie a fost aprobata de către OPCP, DCE în luna iunie, iar deschiderea ofertelor a avut loc în data de 2 septembrie. Reprezentanţii R.A.J.A.C. Iaşi, împreună cu cei din asistenţa tehnica, au fost nominalizaţi în comisia de licitaţie. Raportul de evaluare a fost transmis spre aprobare către DCE în data de 16 septembrie şi a fost aprobat de către DCE la sfîrşitul lunii octombrie, fără a exista

observaţii. Estimam ca semnarea contractului va avea loc pînă la sfîrşitul anului 2002, concomitent cu plata avansului către contractor.

**Contractul 4 – Asistenţa Tehnică.**

În perioada 20-30 ianuarie 2002, reprezentanţii R.A.J.A.C. Iaşi, împreună cu cei ai Consiliului Judeţean Iaşi, au participat în calitate de membri la deschiderea şi analiza ofertelor pentru asistenta tehnica a programului ISPA. Deschiderea ofertelor a avut loc în data de 20 ianuarie, raportul de evaluare a fost trimis spre aprobare în data de 30 ianuarie (fiind aprobat fără modificări), iar în 3 aprilie s-a semnat contractul de servicii cu firma JACOBS GIBB din Marea Britanie. Consultantul a început lucrul efectiv în cadrul regiei în mai 2002, realizîndu-se sarcinile descrise în „Termenii de Referinţă”: elaborarea raportului de început, a rapoartelor lunare, elaborarea unui “Manual (Ghid) pentru plăti în cadrul Programului ISPA” etc.. Manualul elaborat de R.A.J.A.C. Iaşi/Jacobs GIBB a fost distribuit spre utilizare de către OPCP - Oficiul de Plaţi şi Contracte PHARE din cadrul Ministerului de Finanţe – tuturor beneficiarilor I.S.P.A. din ţară.

# 9. RESURSE UMANE

Pe baza experienţei ultimilor 6 ani, în anul 2002 au fost formulate în mod explicit principiile care au făcut proba eficacităţii, precum şi politica de resurse umane:

## Principii

Regia consideră că resursa ei primordială o reprezintă angajaţii. De gradul de implicare al angajaţilor şi de eforturile lor depinde atingerea obiectivelor strategice. Principiile care guvernează aplicarea politicii de personal ale R.A.J.A.C. Iaşi sînt următoarele:

**Echitatea**

Angajaţii sînt trataţi în mod corect şi într-o manieră adecvată.

Se ţine cont de:

- recompensarea angajatului proporţional cu eforturile şi contribuţia sa;
- oferirea de şanse egale de promovare tuturor angajaţilor;
- legislaţia în vigoare.

**Implicarea şi participarea**

Angajaţii sînt implicaţi în luarea deciziilor care se repercutează şi asupra lor şi care îi încurajează să contribuie cu competenţele lor la ameliorarea performanţelor organizaţiei.

**Comunicarea**

Regia este transparentă în comunicarea informaţiilor care ajută angajatul să înţeleagă aspectele economice ale regiei şi modul cum poate contribui, de pe poziţia sa, la dezvoltarea regiei.

**Consideraţia**

Regia oferă protecţie angajaţilor săi, garantîndu-le securitatea în muncă. De asemenea, regia acordă atenţie maximă personalului afectat de adoptarea noilor tehnologii prin instruire, eventual redistribuire. Planificarea adoptării noii tehnologii se va face din timp, pentru a pregăti angajaţii pentru noile modificări şi pentru a evita apariţia de posturi redundante. Dacă

adoptarea noii tehnologii va duce la un surplus prognozat de forţă de muncă, se vor lua măsuri etapizate de redistribuire, instruire sau disponibilizare.

**Responsabilitatea socială**

Regia oferă protecţia socială a angajaţilor săi prin virarea – pe parcursul perioadei lucrate – a contribuţiei la asigurările sociale, inclusiv a celei referitoare la dreptul la pensie. Protecţia se oferă şi în caz de deces al angajatului şi al rudelor de gradul I, în caz de accidente şi boală.

**Calitatea mediului muncii**

Regia asigură condiţii optime de muncă angajaţilor săi, prin oferirea de materii prime, materiale şi un climat al mediului de muncă sănătos şi sigur; oferă, de asemenea, condiţii de muncă adoptate noilor tehnologii; furnizează angajaţilor toate echipamentele de protecţie stipulate prin lege.

**Instruirea profesională continuă**

Regia solicită în mod continuu de la angajaţii săi un nivel de pregătire profesională maxim, care să asigure prestaţii profesionale de cea mai înaltă calitate.

Dezvoltarea competenţelor angajaţilor şi permanenta lor actualizare este datoria tuturor managerilor din firmă, dar şi a tuturor angajaţilor.

**Oportunităţile de promovare**

Conducerea regiei oferă tuturor angajaţilor oportunităţi de promovare, în raport cu evoluţia performanţelor obţinute de angajaţi, potenţînd satisfacţia profesională şi evoluţia în cadrul organizaţiei.

**Performanţele**

Regia se aşteaptă ca orice angajat să ofere maximum de performanţe în prestaţiile sale profesionale.

## Politica de dezvoltare a resurselor umane

Regia consideră că viitorul şi prosperitatea ei depind în mod direct de cunoştinţele, competenţele, experienţa şi motivarea profesională a resurselor umane implicate.

**Obiective**

Obiectivul principal al programelor de dezvoltare a resurselor umane este furnizarea resurselor umane de care regia are nevoie – în prezent şi în viitor:

- pregătirea angajaţilor astfel încît ei să ofere eficienţă profesională maximă în cel mai scurt timp;
- dezvoltarea forţei profesionale policalificate, capabilă să opereze în mod flexibil şi să răspundă rapid la toate schimbările la care este supusă regia;
- ameliorarea performanţelor angajatului în cadrul postului său actual;
- exploatarea potenţialului angajatului şi a competenţelor sale, prin dezvoltarea continuă a capacităţilor profesionale, în beneficiul organizaţiei şi al carierei profesionale a angajatului;
- pregătirea profesională a angajaţilor care să ţină seama de ameliorarea capacităţii firmei de a satisface nevoile clienţilor;
- ameliorarea performanţelor angajaţilor în sensul măririi productivităţii muncii prin adoptarea de noi metode de lucru, specifice noilor tehnologii.

### Activităţi pentru atingerea obiectivelor:

*Activitatea 1.* Dezvoltarea şi instructajul profesional prin identificarea iniţială a nevoilor relevante de pregătire pentru regie per total, pe servicii şi, în final, la nivel de individ.

*Activitatea 2.* Alocarea bugetului de pregătire a angajaţilor pe grupele de importanţă stabilite la activitatea 1.

*Activitatea 3.* Pregătirea profesională se va face în situaţii "reale", adică la locul de muncă al angajatului, pentru creşterea performanţelor şi dezvoltarea competenţelor profesionale ale acestuia. Responsabilitatea pregătirilor profesionale este a managerilor de servicii.

*Activitatea 4.* Derularea unui proces continuu de evaluare a angajaţilor pentru a monitoriza ameliorarea eficienţei profesionale (pentru a ne asigura că pregătirea profesională are contribuţie adecvată la atingerea obiectivelor regiei).

### EVIDENŢA, RECRUTAREA, SELECŢIA, ANGAJAREA ŞI PROMOVAREA PERSONALULUI.

- definitivarea implementării modulului CROS – Resurse Umane în cadrul Sistemului informatic integrat va permite:

- evidenţa computerizată a tuturor datelor de personal;
- un sistem de gestiune a competenţelor şi de planificare a carierelor;
- crearea unei baze de date pentru rezerva de personal (planuri de succesiune);
- introducerea modelelor de competenţă în acţiunile de recrutare, selecţie şi de promovare a personalului.

## MOTIVARE. SALARIZARE

- evaluarea performanţelor fiecărui angajat pe baza modelelor de competenţe (în colaborare cu şefii de secţii şi compartimente);
- perfecţionarea actualului sistem, de motivare a personalului (prin formule salariale sau non-salariale), bazat pe experienţa pozitivă în aplicarea acestuia în ultimii doi ani;

Comparativ cu anul 2002 se preconizează atît acoperirea graduală a indicelui de inflaţie prevăzut pentru finele anului 2003, cît şi creşterea relativă a productivităţii muncii cu circa 6% per salariat.

## ORGANIZARE, NORMARE, STABILIREA NECESARULUI DE PERSONAL

Număr salariaţi la 31 decembrie 2002: 1292

Evoluţia efectivului de personal pentru anul 2003 va urma trendul descendent din ultimii ani, preconizîndu-se o reducere cu circa 3,5% a numărului total de salariaţi.

Pe structură este prevăzută o reducere cu circa 15% a personalului necalificat şi cu circa 2,5% a personalului cu calificări simple.

În ceea ce priveşte personalul de conducere de la toate nivelurile, se preconizează o reducere cu circa 8%, ca urmare a măsurilor de restructurare a unor compartimente funcţionale şi de producţie.

Referitor la structura personalului pe vîrste, se are în vedere menţinerea şi în anul 2003 a piramidei vîrstelor sub formă de romb, cu ponderea principală în categoria 31-40 ani.

- reanalizarea şi reproiectarea structurilor organizatorice şi a normativelor de personal în funcţie de priorităţile strategice ale regiei, în contextul noilor realităţi legate de sis-

temul informatic integrat, normele standardului ISO 9001/2000, Legea nr. 326/200, Legea nr. 634/2002;

- finalizarea elaborării şi reactualizarea profilelor posturilor, în conformitate cu cerinţele standardului ISO 9001/2000 (iunie 2003);
- perfecţionarea pregătirii profesionale a membrilor;
- reactualizarea bateriilor de teste profesionale pe meserii/funcţii şi evaluarea profesională a personalului regiei;
- testarea  profesională a personalului regiei;
- extinderea plăţii în acord şi la alte sectoare de activitate din cadrul regiei;
- corelarea Regulamentului de organizare şi funcţionare şi a Regulamentului de ordine internă cu noile structuri proiectate;
- verificarea normativelor de personal pentru obiectivele puse în funcţiune în anul 2002;
- participarea la elaborarea de noi proceduri de lucru, care să ţină seamă de noile realităţi (sistemul informatic integrat, sistemul de management al calităţii).

## FORMAREA PERSONALULUI (EDUCAŢIE PERMANENTĂ)

Obiectivul principal al programelor de dezvoltare a resurselor umane pentru anul 2002 a fost

**creşterea gradului de profesionalism a angajaţilor proprii**

şi a avut în vedere parcurgerea următoarelor etape:

- identificarea nevoilor de instruire pe meserii/funcţii (semestrul I);
- evaluarea periodică a salariaţilor în vederea monitorizării eficienţei profesionale (permanent);
- întocmirea şi reactualizarea permanentă, într-un mod flexibil, a programului de instruire;
- organizarea şi desfăşurarea programelor de instruire.

Programul de instruire, în forma actuală, a luat în considerare nevoile imediate de formare din cadrul organizaţiei şi este axat pe următoarele direcţii principale:

- instruire privind calitatea, în contextul certificării ISO 9001/2000;
- instruire pentru policalificarea de muncitori, avînd în vedere introducerea de noi tehnologii şi respectiv restructurarea unor posturi cu calificări simple (colaborare cu Centrul de formare profesională al AJOFM Iaşi);
- instruirea personalului de administraţie şi tehnico-productiv pentru utilizarea programului informatic CROS şi respectiv pentru reactualizarea permanentă a cunoştinţelor profesionale.

În funcţie de rezultatele evaluărilor profesionale periodice, ofertele adecvate din partea unor furnizori de formare şi respectiv urmărirea încadrării în fondul de instruire alocat (570 milioane lei), programul de instruire va fi completat cu noi poziţii pe parcursul anului 2003.

**Fondul de salarii pe anul 2002**

- ✓ Programat (B.V.C.) 86.400 milioane lei
- ✓ Realizat (preliminat) 85.300 milioane lei
- ✓ Diferenţă (realizat – programat) 1.100 milioane lei

**Efectiv de personal la 31 decembrie 2002**

| Nr. crt. | Categoria de personal | Număr Anul 2002 (preliminat) | Număr Anul 2001 | Diferenţă 2002 - 2001 |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Personal de conducere şi supervizare | 83 | 81 | + 2 |
| 2. | Personal de administraţie şi tehnico-productiv | 159 | 155 | + 4 |
| 3. | Muncitori, din care: | 1.043 | 1.066 | - 23 |
| | o calificaţi | 900 | 900 | 0 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | o necalificaţi | 143 | 166 | - 23 |
| 4. | **Total personal** | 1.285 | 1.302 | **- 17** |

**Intrări/ieşiri de personal în cursul anului 2002**

- ✓ Intrări 45 persoane
- ✓ Ieşiri 62 persoane

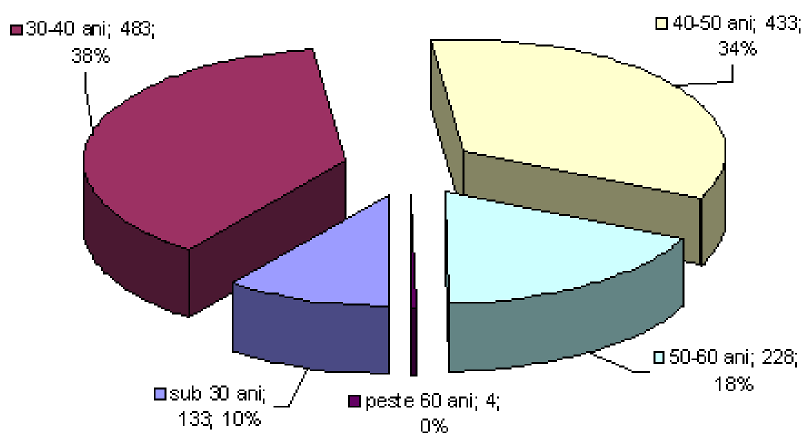
**Programe de formare profesională**

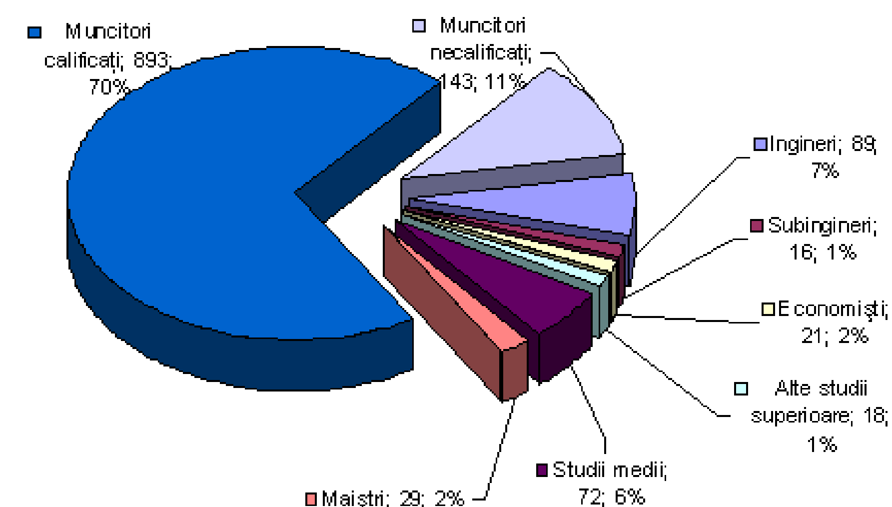
- ✓ 16 cursuri, urmate de 52 de angajaţi ai R.A.J.A.C. Iaşi

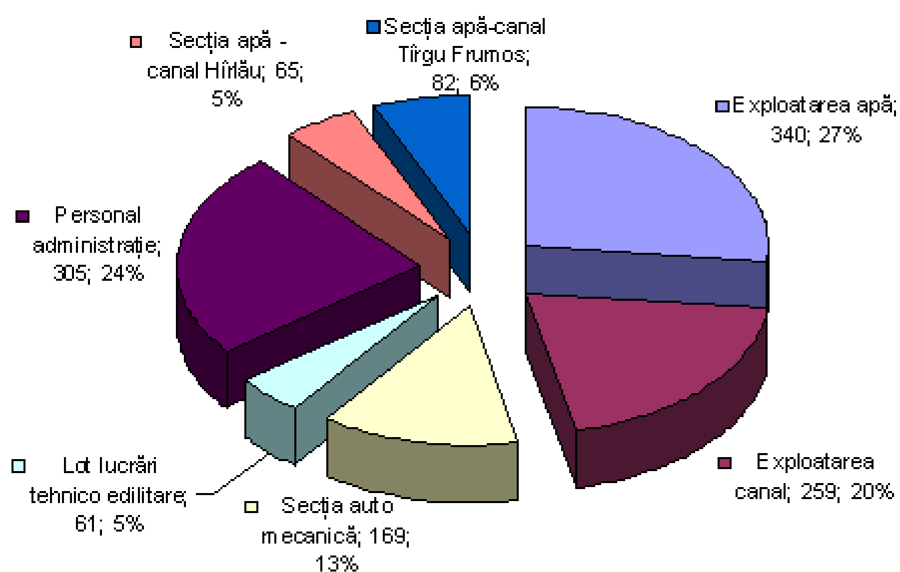
**Participări la manifestări ştiinţifice**

- ✓ 42 angajaţi au participat la 24 manifestări ştiinţifice

**Structura de personal la sfîrşitul anului 2002**






**Concluzionînd, putem spune că, în ciuda perioadei dificile traversate, activitatea R.A.J.A.C. Iaşi poate fi considerată ca fiind bună. Sprijinul autorităţilor publice locale este, însă, în continuare necesar, în depăşirea anumitor dificultăţi care afectează negativ serviciile prestate!**

# 10. INFORMAREA POPULAŢIEI

Un serviciu de calitate nu poate exista fără o educare a clienţilor, fără o informare a lor, fără un dialog. Relaţia biunivocă prestator de serviciu – client este o necesitate obiectivă!

Proiectul noii Legi a Gospodăriei Comunale prevede obligaţia furnizorului de servicii de a-şi informa permanent clienţii. De asemenea, astfel de acţiuni sunt stipulate şi în ACORDUL DE ÎMPRUMUT dintre Banca Europeană pentru Reconstrucţie şi Dezvoltare şi R.A.J.A.C. Iaşi, ca o obligaţie a regiei. Anexa 4, punctul 2 din ACORD prevede la litera „d" (Informarea populaţiei) obligativitatea de a populariza - prin diverse metode - activitatea regiei. În plus, finanţarea obţinută prin intermediul I.S.P.A. are o componentă obligatorie de informare a clienţilor. De asemenea, co-finanţarea pe care B.E.R.D.-ul o va acorda pentru susţinerea a 25% din valoarea proiectelor aprobate este condiţionată de obţinerea anumitor performanţe. Unul din indicatorii de cuantificare a acestora este şi nivelul creanţelor, care nu trebuie să fie mai mare de 30%. Cum actualmente restanţele reprezintă 58,5%, conştientizarea clienţilor în ceea ce priveşte achitarea serviciilor prestate este cu atît mai necesară.

Pentru un serviciu public precum cel de alimentare cu apă, greu se poate determina un criteriu de segmentare viabil în ceea ce priveşte mediul de adresabilitate a mesajului. Gîndind strategic, scopul este nu numai colectarea mai rapidă a contravalorii serviciului prestat, ci şi educarea clienţilor, în special a celor care "mîine" vor deveni "plătitori direcţi". Totodată, ceilalţi membri ai familiei pot deveni "agenţi" care, odată convinşi de importanţa acestui serviciu, să determină, prin persuasiune, o schimbare de optică în rîndul plătitorilor. Acestea sînt motivele pentru care o delimitare a publicului ţintă a fiecărui mijloc de informare nu este relevantă. Cel mai indicat – într-un asemenea context – este un mix de informare, care să acopere toate categoriile de clienţi, indiferent de poziţia lor socială, de structura profesională sau de nivelul cultural. Un mix care se traduce într-o combinaţie presă scrisă, informare audio şi video, completată cu un puternic mailing (distribuire materiale despre regie în căsuţele poştale) şi cu o susţinere a evenimentelor ştiinţifice, culturale şi sportive. Audienţele la conducerea regiei, conferinţele de presă vor completa mijloacele de conştientizare a clienţilor despre eforturile pe care regia le depune pentru ca el – finalmente – să beneficieze de un serviciu de calitate.

Noua politică a R.A.J.A.C. Iaşi în domeniul relaţiilor cu publicul are la bază **conceptul de birou unic**, prin care funcţia de contact cu solicitantul de servicii concentrează într-o singură

echipă, caracterizată printr-un grad ridicat de profesionalism, coordonarea întregul demers care conduce la o soluţie de succes.

**Anul 2002 a fost anul restructurării din temelii a sistemului de relaţii cu publicul.**

Noua politică a R.A.J.A.C. Iaşi în domeniul relaţiilor cu publicul are la bază **conceptul de birou unic**, prin care funcţia de contact cu solicitantul de servicii concentrează într-o singură echipă, caracterizată printr-un grad ridicat de profesionalism, capabilă să coordoneze întregul demers care conduce la o soluţie de succes.

**Principiile de organizare prin care se vizează satisfacţia clientului:**

- **eficacitatea soluţiei tehnice**: valoarea fundamentală în relaţia client-regie vedere o reprezintă **soluţia eficace la solicitarea clientului**; procedura specifică descrie 5 etape:
  - identificarea problemei

    se realizează la nivelul biroului de relaţii publice
  - identificarea soluţiei tehnice optime

    clientul este informat asupra tuturor soluţiilor tehnice pe care le are la dispoziţie şi primeşte recomandări asupra formulei optime a demersului său;

    se realizează la nivelul biroului de relaţii publice, în colaborare cu serviciile de specialitate;
  - realizarea demersului formal

    au fost create proceduri prin care biroul unic de relaţii cu publicul poate stabili traseul unui document / documentaţii, la orice moment, pînă la executarea finală a lucrării, dispunînd de pîrghii de regularizare a acestui traseu
  - aplicarea practică a soluţiei

    se urmăreşte de către biroul de relaţii publice
  - verificarea modului de finalizare a demersului

    se realizează de către biroului de relaţii publice, în colaborare cu alte servicii, după caz.
- **timpul clientului**: sistemul este concentrat pe economisirea timpului clientului în două sensuri:
  - timpul petrecut „la ghişeu” pentru realizarea demersului dorit

    toate operaţiunile de obţinere de avize, calcul al facturilor, alte informaţii se obţin prin personalul biroului unic; întregul circuit al documentelor / documentaţiei este realizat şi monitorizat de persoana de contact;

    a fost introdus un număr de telefon unic pentru public, facilitînd obţinerea de informaţii complete şi calificate;

 timpul în care are loc rezolvarea efectivă a solicitării

procedura presupune un flux perfect coordonat, cu un *timing* predefinit şi optimizat, astfel încît biroul de relaţii publice se poate angaja în termene de finalizare precise şi reale.

 **sensibilitatea (confortul moral) clientului**

personalul care intră în contact cu publicul va intra în cursul anului 2003 într-un sistem de perfecţionare, al cărui orizont de aşteptare îl reprezintă un stil comportamental modern, de tip occidental, construind o imagine prietenoasă a funcţionarului public.

Concluzionînd, se poate spune că informarea corectă, completă şi la timp a clienţilor este una din cheile succesului. Iar rezultatele pozitive ale unui asemenea demers nu pot fi puse la îndoială!

## 1.1. Definirea misiunii, obiectivelor şi strategiei organizaţionale

Regia Autonomă de Apă-Canal Iasi are ca obiect de activitate alimentarea cu apă potabilă si industrială, canalizarea si epurarea apelor uzate în municipiul Iasi, orasele Tîrgu Frumos, Hîrlău, precum si într-un numar de 5 centre comunale: Podu Iloaie, Raducăneni, Belcesti, Tibănesti si Vlădeni, punîndu-se în slujba a peste 550.000 locuitori si 2.500 agenti economici.

***Obiectul de activitate*** al RAJAC Iasi constă în:

captarea, aductiunea, tratarea, înmagazinarea si distributia apei potabile si industriale către populatie, agenti economici si unităti social-culturale;

colectarea, prin intermediul retelelor de canalizare a apelor uzate si meteorice;

tratarea apelor uzate.

Regia realizează un efort continuu pentru a garanta alimentarea permanentă cu apă, precum si cresterea standardului de calitate a acesteia. Capacitătile pe care le administreaza Regia sînt:

- apă potabilă si industrială: 5.485l/s
- retele de aductiune si distributie: 1.059km
- tancuri de stocare: 105.000m$^3$
- epurare mecanică si biologică a apelor uzate, menajere si industriale: 4.570l/s

Activităti complementare:

- Proiectarea în regie proprie ;
- Consulting;
- Întretinerea si repararea utilajelor de interventie si transport ;
- Montari contoare în apartamente ;

***Misiunea firmei:***

Furnizarea continuă şi in mod eficient a unor servicii de calitate, tuturor clienţilor.

***Obiective:***

- Alimentarea cu apă potabilă şi industrială a tuturor clienţilor, în regim continuu (24 ore/24 ore), la nivelul de calitate corespunzător standardelor europene şi la preţuri accesibile
- Colectarea tuturor apelor uzate prin reţeaua de canalizare, epurarea acestora şi tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor europene de calitate
- Dezvoltarea activităţilor de proiectare, lucrări tehnico - edilitare, contorizare şi consulting
- Extinderea în regiunea Moldovei a serviciilor furnizate de companie
- Dezvoltarea resurselor umane
- Obţinerea unei marje optimale de profit, care să permită dezvoltarea în continuare a activităţilor, rambursarea creditelor şi stimularea personalului.
- Reorientarea către clienţi a activităţilor companiei, implicînd informarea, transparenţa, cointeresarea, educarea acestora.

**Scurt raport de activitate 1996 - 2002**

*Situţia iniţială:*

În judeţul Iasi apa se furniza cu intermitente (municipiile Iaşi şi Paşcani, oraşele Tîrgu Frumos, Hîrlău si Podu Iloaie, comunele Răducăneni, Vlădeni, Tibăneşti si Belceşti ).

Apa furnizată nu întrunea condiţiile de calitate prevăzute în stas-uri.

Arie redusă de acoperire cu reţele de canalizare.

Poluarea rîului Prut prin epurarea deficitară a apelor uzate colectate.

Echipamente energofage, uzate fizic și moral.

Conducte mentinute în serviciu peste durata normală de exploatare.

Pregătire precară a personalului.

Imagine negativă a firmei.

**REALIZĂRI:**

Furnizarea apei potabile 24 de ore din 24 (interconectarea surselor principale, reducerea considerabilă a pierderilor).

Ameliorarea calității apei furnizate (îmbunătățirea tehnologiei de tratare, prelevări regulate de probe din rețea, laboratoare de analiză la fiecare stație de tratare).

Realizarea a 32 de km de conducte de alimentare cu apă și a 14 km de conducte de canalizare.

Diminuarea poluării rîului Prut, prin modernizarea unei capacități de epurare a apelor uzate de 1.800 l/s, cu utilaje si tehnologie Mannesmann - Germania și efectuarea demersurilor necesare pentru continuarea modernizării stației de epurare a municipiului Iași, pînă la o capacitate de 4.200 l/s, cu fonduri ISPA.

Dotarea activitătilor cu echipamente moderne, în conformitate cu standardele Uniunii Europene, în valoare totală de 3.200.000 USD.

Eficientizarea managementului resurselor umane (program permanent de training al personalului, consultanță acordată de specialiști, întinerirea personalului) .

Reorientarea către clienti a activităților companiei, implicînd transparența, co-interesarea, informarea si educarea clienților (înfiintarea unui birou de Relatii cu Publicul, a compartimentului Strategie și elaborarea unei strategii complexe pentru îmbunătătirea "imaginii de firmei").

**STRATEGII FOLOSITE**

Management modern

Demersuri susținute pentru obținerea surselor de finanțare și realizarea investițiilor în perioada 1996 - 2002:

| | | |
|---|---|---|
| credit B.E.R.D. | | 7.493.000 USD |
| credit KfW-Germania: | 20.615.036 DM | 10.850.000 USD |
| buget | | 18.900.000 USD |
| surse proprii | | 9.400.000 USD |

Obținerea de GRANT-uri:

| | | |
|---|---|---|
| CODIFOR - NAN.C.I.E. (Franța) | 600.000 FF | 120.000 USD |
| PHARE - Programul Progres: | 26.000 EURO | 28.000 USD |
| USAID - programul ECOLINKS | | 50.000 USD |
| | | |
| TOTAL | | 46.841.000 USD |

Întocmirea programului de investiții pentru perioada 2000 - 2004 prevede finanțare din partea *Uniunii Europene* (prin programul ISPA) și cofinanțare *B.E.R.D.* pentru proiecte cu o valoare totala de 52.000.000 EURO. SCOPUL îl reprezintă realizarea a cinci proiecte de infrastructură a alimentării cu apă și canalizării în municipiul Iași, care vor fi finanțate începînd cu anul 2002 de către Uniunea Europeană prin programul ISPA.

### 1.3. Prezentarea principalelor resurse informatice existente

La momentul de referinţă luat în considerare în cadrul acestui studiu de caz, unitatea dispunea de resurse informatice precare. Resursele – software, hardware şi umane – se situau la un nivel care asigura o funcţionare minimă a sistemului informaţional.

Aplicaţiile folosite erau variate având drept principală caracteristică faptul că utilizau baze de date individuale, ceea ce avea ca efecte o mare redundanţă a informaţiei, precum şi existenţa unor reale dificultăţi în realizarea unor rapoarte de sinteză.

O prezentare schematică a acestor aplicaţii ar arăta astfel:

- aplicaţie pentru contabilitate – dezvolată intern, în care se preluau note contabile şi care realiza o serie de rapoarte simple gen fişă de cont sau balanţă contabilă;
- aplicaţie pentru gestiunea stocurilor – GESTOC-ul de la Sinta;
- aplicaţie gestiunea mijloacelor fixe şi a obiectelor de inventar – MIFIX
- aplicaţie pentru salarii – dezvoltată intern
- aplicaţie pentru facturare – dezvoltată deasemenea intern;
- diverse alte aplicaţii

# PREZENTAREA GENERALĂ A ACTIVITĂŢII REGIEI

*Sistemul de alimentare cu apă a municipiului Iaşi*, in structura actuală, poartă amprenta unor realizări succesive, determinate de dezvoltarea socio-economică previzibilă pe perioade de 25-50 ani .

Principalele momente în realizarea sistemului de alimentare cu apă au fost :

- 1910: realizarea sistemului Timişeşti pentru un debit de 300 l/s
- 1957-1958: execuţia sistemului Ţuţora-Şorogari pentru un debit de 1200 l/s
- 1974-1975: extinderea sistemului Timiseşti pentru un debit de 1200 l/s
- 1978-1980: extinderea sistemului Prut - Tuţora 2 - Chiriţa pentru un debit de 200 l/s
- 1988-1990: extinderea sistemului Timişeşti - Miroslăveşti pentru un debit de 200 l/s
- prezent: sursa Timişeşti - debit total 1500 l/s
  sursa Prut - debit total 3500 l/s

Conducta Timişeşti - Iaşi are o lungime de 102 km.

*Regia Autonomă Judeţeană de Apă-Canal Iaşi* îşi desfăşoară activitatea în domeniul alimentării cu apă, canalizării şi epurării apelor uzate în municipiul Iaşi, oraşele Târgu Frumos, Hârlău şi în cinci comune - Podu Iloaiei, Răducăneni, Vlădeni, Belceşti şi Tibăneşti, deservind peste 550.000 locuitori şi 2100 agenţi economici, din care 1805 în municipiul Iaşi .

Societatea urmăreşte asigurarea alimentării permanente cu apă şi îmbunătăţirea calităţii acesteia, având următorii parametri:

- capacitate instalată de apă potabilă şi industrială 5481,3 l/s
- reţele de aducţiune şi distribuţie : 1059 km
- capacitate de înmagazinare : 105.000 mc
- capacitate de epurare mecanică şi biologică a apelor uzate menajere şi industriale: 4570 l/s

*Activităţile de bază* ale societăţii sunt structurate pe :

- captarea, aducţiunea, tratarea, înmagazinarea şi distribuţia apei potabile şi industriale la populaţie, agenţi economici şi unităţi social culturale;
- colectarea prin intermediul reţelelor de canalizare a apelor uzate şi meteorice;
- epurarea apelor uzate.

*Activităţi complementare:*

- proiectarea în regie proprie;
- întreţinerea şi repararea utilajelor de intervenţie şi transport;
- activitate de construcţii-montaj şi intalaţii;
- montări de contori.

# STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

RAJAC Iaşi este o regie de interes judeţean subordonată Consiliului Judeţean Iaşi şi care îşi desfăşoară activitatea pe bază de gestiune proprie şi autonomie financiară.

Conducerea regiei este structurata astfel :

Consiliul de administraţie

- compus din 9 membri, numiţi prin Hotarârea Consiliului Judeţean Iaşi;
- condus de un preşedinte care este şi directorul general al regiei;
- analizează şi decide asupra problemelor de importanţă majoră pentru funcţionarea şi dezvoltarea companiei.

Directorul general

- numit de Consiliul Judeţean în baza concursului de selecţie a managerului

Comitetul director

- compus din directorii executivi ai regiei;
- condus de un preşedinte care este directorul general al regiei;
- promovează acţiuni, măsuri pentru realizarea obiectivelor pe termen scurt ale regiei.

Directorul general coordonează:

Compartimentul purtător de cuvânt, mass-media

Serviciul Resurse umane

Compartimentul Strategie

Biroul AQ/CQ + Laborator CQ - mediu

Compartiment Control operativ

Birol Audit - CFG

Biroul Juridic - Contracte

Oficiul de informatizare

Biroul Secretariat - Protocol

Biroul Administrativ

Directorul economic coordonează:

Serviciul Financiar - state salarii

Serviciul Contabilitate

Compartimentul Preţuri, buget şi analiză economică

Directorul de producţie coordonează:

Biroul Dispecerat

Biroul producţie

Exploatarea apă

Exploatarea ape uzate

Laboratorul supraveghere-detecţie pierderi

Secţiile Tg. Frumos şi Hârlău

Directorul tehnic coordonează:

Serviciul tehnic

Serviciul implementări investiţii externe

Serviciul investiţii interne

Secţia LTE

Secţia automecanică

Directorul comercial coordonează:

Serviciul Facturare-încasare

Biroul Aprovizionare

## DIRECŢIA GENERALĂ

### ASISTENT MANAGER

- organizează întâlnirile managerului cu reprezentanţi ai administraţiei publice locale (Consiliul Judeţean, prefectură, primărie), clienţi şi furnizori, alte servicii publice locale;
- menţine legătura cu mediul extern firmei (organizaţii cu profil similar, ministere)
- coordonează activitatea Compartimentului Strategie

### COMPARTIMENT PURTĂTOR DE CUVÂNT RELAŢII MASS-MEDIA

- asigură secretariatul la audienţele conducerii regiei;
- răspunde sesizărilor şi articolelor apărute în presa locală şi centrală;
- asigură legătura între conducerea regiei şi mass-media;
- furnizeaza informaţii privind funcţionarea reţelelor de apă-canal, a altor servicii oferite de regie

### COMPARTIMENT STRATEGIE

- întocmeşte documentaţii pentru manager (rapoarte de activitate, bilanţuri, plan de afaceri)
- efectuează analize şi cercetări de marketing;
- promovează serviciile şi imaginea regiei;

- concepe şi coordonează aplicarea strategiilor de dezvoltare ale regiei (curente şi de perspectivă)
- menţine comunicarea cu mediul intern şi mediul extern firmei.

### SERVICIUL RESURSE UMANE

- Birou Organizare, protecţia muncii, PSI
- Birou personal, învăţământ
- Cabinet medical

- optimizează structura organizatorică în scopul apropierii sistemului decizional de cel operaţional;
- întocmeşte organigrama regiei, Regulamentul de ordine interioară, Regulamentul de organizare şi funcţionare, fişele de post;
- asigură evidenţa personalului regiei şi a carnetelor de muncă;
- întocmeşte deciziile de personal şi dosarele de pensionare;
- asigură recrutarea, selecţia, încadrarea, promovarea personalului;
- răspunde de utilizarea corectă a fondului de salarii;
- evaluează riscurile de accidentare şi îmbolnăvire la locul de muncă şi propune măsuri de prevenire corespunzătoare;
- asigură asistenţă medicală personalului regiei;
- asigură activitatea de protecţe a muncii şi PSI

### BIROUL JURIDIC - CONTRACTE

- avizează legalitatea documentelor referitoare la încheierea şi modificarea raporturilor de muncă;
- întocmeşte contractele cu beneficiarii şi cu alţi parteneri;
- iniţiază acţiuni, recursuri, întâmpinări în procesele în care RAJAC Iaşi este parte;
- avizează toate lucrările ce stabilesc raporturi juridice.

### OFICIUL INFORMATIZARE

- asigură gestiunea informaţiilor computerizate;
- asigură asistenţa informatică pentru activitatea regiei (concepe şi execută programe informatice);
- asigură întreţinerea reţelei de computere a regiei.

### BIROU AUDIT INTERN - CFG

- verifică existenţa şi integritatea bunurilor şi valorilor de orice fel, deţinute cu orice titlu;
- verifică legalitatea efectuării (în numerar sau prin virament) a încasărilor şi plăţilor în lei sau valută;

- verifică şi urmăreşte respectarea legalităţii privind întocmirea şi circulaţia documentelor primare, a documentelor tehnic-operative şi contabile;
- efectuează anchete, cercetări şi controale inopinate dispuse de managerul regiei şi de directorul economic

**BIROU AQ/CQ**

- **Compartiment asigurare calitate**
- **Laborator CQ - mediu**
- **Compartiment control operativ**

- implementează politica conducerii unităţii referitoare la calitate;
- implementează, menţine şi îmbunătăţeşte sistemul calităţii ;
- asigură conformitatea sistemului calităţii cu cerinţele standardelor de calitate (SR. EN. ISO 9000-2000) în vederea obţinerii certificării sistemului;
- organizează, coordonează şi urmăreşte activitatea de control tehnic de calitate în vederea respectării tehnologiei în toate fazele de lucru;
- urmăreşte, verifică şi ia măsuri pentru eliminarea cazurilor de abatere de la standardele în vigoare privind calitatea apei la sursă şi la beneficiar;
- verifică şi informează conducerea asupra îndeplinirii sarcinilor de serviciu ale celorlalte compartimente;
- monitorizează în permanenţă activitatea regiei vizavi de factorii cu influenţă asupra protecţiei mediului şi implementează standardele comunitare pe linia protecţiei mediului.

**BIROUL SECRETARIAT- PROTOCOL**

- asigură activitatea de secretariat şi protocol a regiei;
- coordonează activitatea bufetului din incintă şi asigură aprovizionarea ritmică a acestuia;
- asigură necesarul de imprimate şi publicaţii solicitate la nivelul regiei.

**BIROUL ADMINISTRATIV**

- urmăreşte întreţinerea în stare de funcţionare a imobilelor şi a instalaţiilor aferente;
- asigură paza valorilor materiale şi patrimoniale ale RAJAC;
- asigură şi urmăreşte confecţionarea, gestionarea şi folosirea ştampilelor şi sigiliilor regiei;
- înregistrează corespondenţa regiei şi asigură difuzarea ei;
- răspunde de activitatea arhivei regiei.

# DIRECŢIA TEHNICĂ

**SERVICIUL TEHNIC**

- **Biroul mecano-energetic, achiziţii utilaje**
- **Biroul cartare-avize**

- elaborează, aplică şi monitorizează programe pentru creşterea indicelui de utilizare a utilajelor, introducerea de noi tehnologii, creşterea productivităţii muncii, încadrarea în normele de consum
- întocmeşte documentaţia necesară achiziţiilor de utilaje;
- întocmeşte lista anuală de achiziţii utilaje şi urmăreşte achiziţionarea acestora în conformitate cu dispoziţiile legale;
- întocmeşte documentaţii şi eliberează avize pentru racorduri la reţeaua de apă-canal;
- răspunde de actualizarea planurilor de situaţie a reţelelelor de aducţiune şi distribuţie ale apei, precum şi ale reţelelor de canalizare cu toate anexele acestora (staţii de pompare, tratare, rezervoare etc.);
- întocmeşte planul de cadastru al reţelelor de apă-canal.

### SERVICIUL IMPLEMENTARE INVESTIŢII EXTERNE

- întocmeşte documentaţia necesară derulării programelor de investiţii cu finanţare externă;
- monitorizează derularea programelor de investiţii cu finanţare externă.

### SERVICIUL INVESTIŢII INTERNE

- întocmeşte documentaţia necesară investiţiilor cu capital românesc;
- urmăreşte derularea investiţiilor;

### ATELIER PROIECTARE

- întocmeşte programele anuale de proiectare privind lucrările de investiţii, R.K., modernizări, retehnologizări, reparaţii curente;
- întocmeşte documentaţia de fundamentare tehnico-economică pentru asimilarea tehnologiilor noi, optimizărilor, modernizărilor;
- execută studii de teren, proiecte pentru racorduri apă-canal.

### SECŢIA AUTO-MECANICĂ

- asigură necesarul de autovehicule şi utilaje pentru desfăşurarea activităţilor regiei;
- ţine evidenţa parcului de utilaje şi mijloace de transport din dotarea regiei;
- răspunde pentru respectarea prevederilor legale privind asigurarea stării tehnice a autovehiculelor;
- urmăreşte încadrarea în consumurile specifice de combustibili si lubrifianţi;
- întocmeşte necesarul de piese de schimb, materiale, materii prime, combustibili.

### SECŢIA LUCRĂRI TEHNICO-EDILITARE

- efectuează lucrări de construcţii;
- execută racorduri de apă-canal şi montări apometre;
- execuţii instalaţii interioare.

# DIRECŢIA DE PRODUCŢIE

## BIROUL PRODUCŢIE

- întocmeşte necesarul anual de apă brută în funcţie de necesarul solicitat de beneficiari, pe surse şi folosinţe;
- avizează contractele cu Regia Apele Române;
- întocmeşte şi urmăreşte realizarea producţiei din prestări şi a programelor conexe (lucrări de întreţinere şi reparaţii, branşamente noi, lucrări de construcţii-montaj);
- organizează licitaţii publice pentru lucrările de construcţii-montaj, raparaţii executate de terţi.

## BIROUL DISPECERAT are două funcţii "cheie" în cadrul regiei:

a) o funcţie tehnică, pe linie de producţie; dispeceratul este interfaţa dintre conducerea regiei şi compartimentele de producţie, asigurînd coordonarea şi controlul producţiei;
    - coordonează manevrele necesare distribuirii apei potabile şi industriale la presiuni şi debite optime pentru consumatori;
    - evidenţa curentă a principalilor parametri de funcţionare a utilajelor tehnologice, a evenimentelor produse în sistemul de alimentare cu apă şi canalizare;

b) relaţii cu publicul: dispeceratul este cel mai fidel senzor al nevoilor clienţilor şi totodată locul unde acestea se transformă în impulsuri pentru celelalte compartimente ale regiei.

## LABORATORUL DETECŢIE PIERDERI

- asigură detectarea pierderilor în reţelele de aducţiune şi distribuţie.
- realizează măsurători de debite la surse şi în reţelele de aducţiune şi distribuţie.

## EXPLOATARE APĂ

- **Compartiment tehnico-economic**
- **Secţia Timişeşti**

- **Secţia Prut**
- **Secţia Distribuţie**
- **Laborator**

- realizează captarea şi tratarea apei potabile şi industriale din sursele de suprafaţă şi de adâncime;
- asigură transportul apei potabile şi industriale prin conducte de aducţiune;
- asigură pomparea şi distribuţia apei potabile şi industriale la punctele de consum;
- remediază avariile apărute în reţeaua de distribuţie;
- asigură efectuarea curentă a analizelor de laborator şi a determinărilor tehnologice pentru urmărirea şi corectarea parametrilor de calitate ai apei potabile.

### EXPLOATARE APE UZATE

- **Compartiment tehnico-economic**
- **Secţia Reţele-canalizare**
- **Secţia Epurare**
- **Secţia Centre comunale**

- asigură colectarea apelor de canalizare (uzate, menajere, meteorice) pe care le transportă prin reţeaua publică de canalizare;
- epurează apele uzate;
- remediază defecţiunile şi avariile apărute în reţeaua de canalizare;
- asigură exploatarea şi întreţinerea staţiilor de pompare a apelor uzate, a staţiei de epurare.

### SECŢIILE APĂ-CANAL TG. FRUMOS ŞI HÂRLĂU

- asigură pomparea şi distribuţia apei potabile şi industriale la punctele de consum;
- exploatează şi întreţin instalaţiile de transportare şi înmagazinare ale apei potabile, instalaţiile de colectare, transport şi epurare ale apelor uzate;
- asigură citirea contoarelor şi încasarea producţiei;
- întocmeşte evidenţa contabilă primară.

## DIRECŢIA ECONOMICĂ

### SERVICIUL FINANCIAR - STATE SALARII

- participă la întocmirea programului de finanţare bazat pe sursele proprii, conform bugetului de venituri şi cheltuieli, şi pe resursele atrase din exteriorul regiei; urmăreşte utilizarea acestor surse;
- asigură deschiderile de finanţări
- asigură valorificarea superioară a resurselor regiei;
- organizează şi conduce activitatea financiară şi evidenţa sintetică şi analitică a conturilor financiare;
- întocmeşte statele de plată

**SERVICIUL CONTABILITATE**

- asigură gestiunea valorică a patrimoniului regiei;
- întocmeşte declaraţiile pentru impozitul pe profit şi a declaraţiei de TVA;
- asigură evidenţa contabilă a regiei
- verifică exactitatea documentelor şi operaţiunilor contabile referitoare la încasări, vărsăminte şi alte operaţii contabile;
- previne posibilele pagube din patrimoniul regiei prin efectuarea controlului preventiv şi a inventarierilor;
- contabilitatea analitică şi sintetică a conturilor de gestiune;
- întocmeşte bilanţul contabil şi raportul de gestiune financiară a regiei.

**COMPARTIMENT PREŢURI, TARIFE ŞI ANALIZA ECONOMICĂ**

- fundamentează bugetul de venituri şi cheltuieli;
- întocmeşte antecalculaţiile de preţ pentru diferitele prestaţii efectuate de regie;
- defalcă şi transmite nivelul costurilor anuale pe fiecare centru de cost;
- urmăreşte încadrarea în costurile programate pe total regie şi pe fiecare centru de cost;
- urmăreşte încadrarea în indicatorii economico-financiari de performanţă.
- participă la întocmirea bilanţului contabil, a contului de profit şi pierdere şi a raportului de gestiune economico-financiară a regiei.

# DIRECŢIA COMERCIALĂ

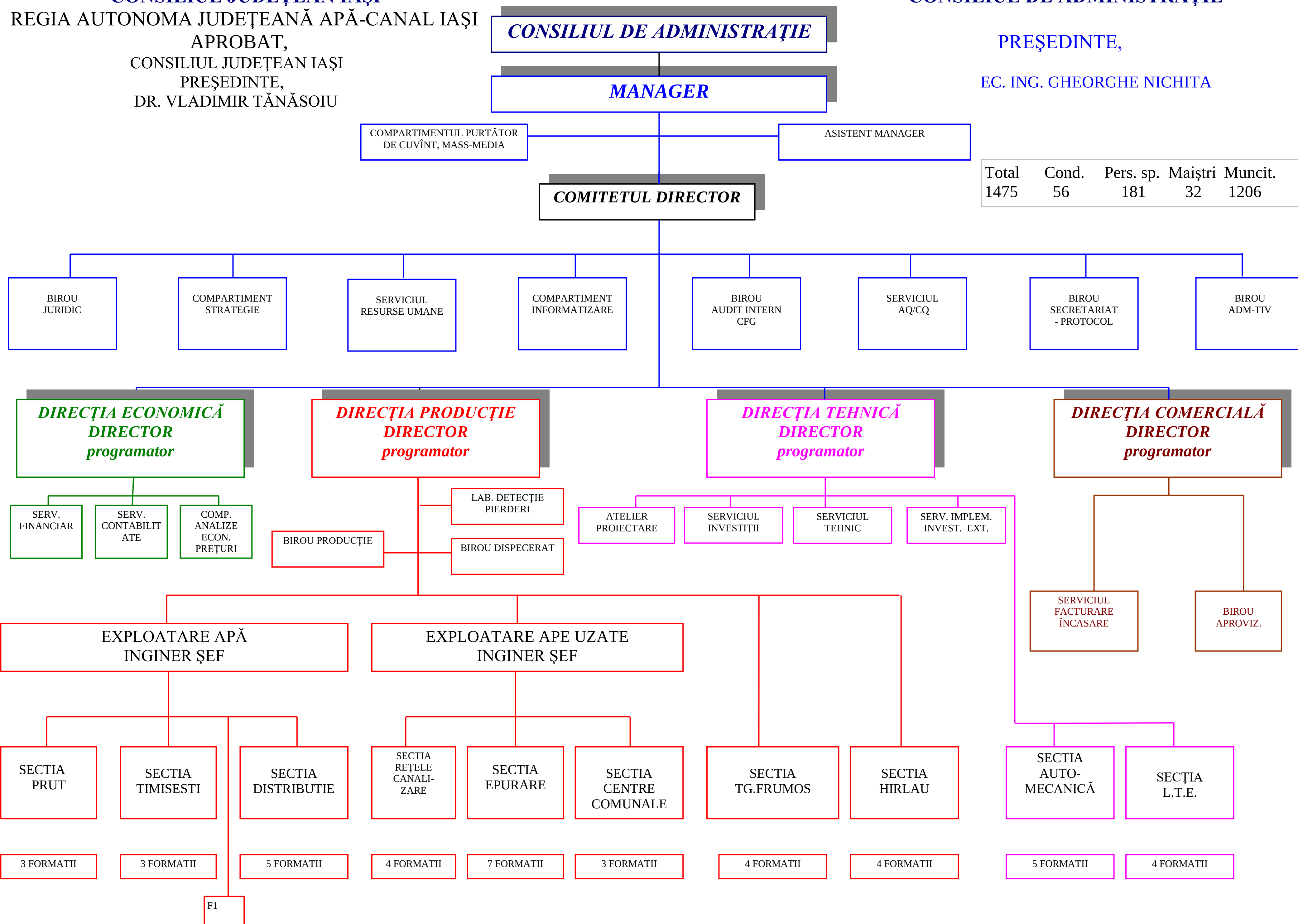
## SERVICIUL FACTURARE - ÎNCASARE

- Birou Agenţi economici, asociaţii de locatari
- Compartiment Abonaţi casnici
- Compartiment Recuperări debite-închideri
- Formaţia A.M.C.

- asigură citirea contorilor şi încasarea producţiei;
- întocmeşte somaţii pentru neplată şi dispune aplicarea prevederilor contractuale.
- asigură verificarea aparatelor de masură şi control (apometre)

## BIROUL APROVIZIONARE

- asigură aprovizionarea ritmică cu materiale, piese de schimb, combustibili etc. a compartimentelor de producţie pentru realizarea integrală a programelor de întreţinere şi reparaţie şi respectiv buna desfăşurare a activităţii regiei.


CONSILIUL JUDEŢEAN IAŞI
REGIA AUTONOMA JUDEŢEANĂ APĂ-CANAL IAŞI
APROBAT,
CONSILIUL JUDEŢEAN IAŞI
PREŞEDINTE,
DR. VLADIMIR TĂNĂSOIU
CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE
PREŞEDINTE,
EC. ING. GHEORGHE NICHITA
CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE
MANAGER
COMPARTIMENTUL PURTĂTOR DE CUVÎNT, MASS-MEDIA
ASISTENT MANAGER
Total Cond. Pers. sp. Maiştri Muncit.
1475 56 181 32 1206
COMITETUL DIRECTOR
BIROU JURIDIC
COMPARTIMENT STRATEGIE
SERVICIUL RESURSE UMANE
COMPARTIMENT INFORMATIZARE
BIROU AUDIT INTERN CFG
SERVICIUL AQ/CQ
BIROU SECRETARIAT - PROTOCOL
BIROU ADM-TIV
DIRECŢIA ECONOMICĂ DIRECTOR programator
DIRECŢIA PRODUCŢIE DIRECTOR programator
DIRECŢIA TEHNICĂ DIRECTOR programator
DIRECŢIA COMERCIALĂ DIRECTOR programator
SERV. FINANCIAR
SERV. CONTABILITATE
COMP. ANALIZE ECON. PREŢURI
LAB. DETECŢIE PIERDERI
BIROU PRODUCŢIE
BIROU DISPECERAT
ATELIER PROIECTARE
SERVICIUL INVESTIŢII
SERVICIUL TEHNIC
SERV. IMPLEM. INVEST. EXT.
SERVICIUL FACTURARE ÎNCASARE
BIROU APROVIZ.
EXPLOATARE APĂ INGINER ŞEF
EXPLOATARE APE UZATE INGINER ŞEF
SECTIA PRUT
SECTIA TIMISESTI
SECTIA DISTRIBUTIE
SECTIA REŢELE CANALIZARE
SECTIA EPURARE
SECTIA CENTRE COMUNALE
SECTIA TG.FRUMOS
SECTIA HIRLAU
SECTIA AUTO-MECANICĂ
SECŢIA L.T.E.
3 FORMATII
3 FORMATII
5 FORMATII
4 FORMATII
7 FORMATII
3 FORMATII
4 FORMATII
4 FORMATII
5 FORMATII
4 FORMATII
F1

**CONSILIUL JUDEŢEAN IAŞI**
REGIA AUTONOMA JUDEŢEANĂ APĂ-CANAL IAŞI
APROBAT,
CONSILIUL JUDEŢEAN IAŞI
PREŞEDINTE,
DR. VLADIMIR TĂNĂSOIU

**CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE**
PREŞEDINTE,
EC. ING. GHEORGHE NICHITA

# *CONSILIUL DE ADMINISTRAŢIE*

## *MANAGER*

COMPARTIMENTUL PURTĂTOR DE CUVÎNT, MASS-MEDIA

ASISTENT MANAGER

## *COMITETUL DIRECTOR*

| Total | Cond. | Pers. sp. | Maiştri | Muncit. |
|---|---|---|---|---|
| 1475 | 56 | 181 | 32 | 1206 |

- BIROU JURIDIC
- COMPARTIMENT STRATEGIE
- SERVICIUL RESURSE UMANE
- COMPARTIMENT INFORMATIZARE
- BIROU AUDIT INTERN CFG
- SERVICIUL AQ/CQ
- BIROU SECRETARIAT - PROTOCOL
- BIROU ADM-TIV

### *DIRECŢIA ECONOMICĂ DIRECTOR programator*

- SERV. FINANCIAR
- SERV. CONTABILITATE
- COMP. ANALIZE ECON. PREŢURI

### *DIRECŢIA PRODUCŢIE DIRECTOR programator*

- LAB. DETECŢIE PIERDERI
- BIROU PRODUCŢIE
- BIROU DISPECERAT
- EXPLOATARE APĂ INGINER ŞEF
  - SECTIA PRUT — 3 FORMATII
  - SECTIA TIMISESTI — 3 FORMATII
  - SECTIA DISTRIBUTIE — 5 FORMATII
  - F1
- EXPLOATARE APE UZATE INGINER ŞEF
  - SECTIA REŢELE CANALIZARE — 4 FORMATII
  - SECTIA EPURARE — 7 FORMATII
  - SECTIA CENTRE COMUNALE — 3 FORMATII
- SECTIA TG.FRUMOS — 4 FORMATII
- SECTIA HIRLAU — 4 FORMATII

### *DIRECŢIA TEHNICĂ DIRECTOR programator*

- ATELIER PROIECTARE
- SERVICIUL INVESTIŢII
- SERVICIUL TEHNIC
- SERV. IMPLEM. INVEST. EXT.
- SECTIA AUTO-MECANICĂ — 5 FORMATII
- SECŢIA L.T.E. — 4 FORMATII

### *DIRECŢIA COMERCIALĂ DIRECTOR programator*

- SERVICIUL FACTURARE ÎNCASARE
- BIROU APROVIZ.